

AMBIENT SYSTEM SP. Z O.O.

REGULAMIN ŚWIADCZENIA WSPARCIA TECHNICZNEGO

Wersja: v8 | Data aktualizacji: 03.09.2026

§ 1. Postanowienia ogólne

1. Niniejszy Regulamin określa zasady, zakres, warunki cenowe oraz techniczne świadczenia usług wsparcia technicznego, serwisu i usług dodatkowych przez Ambient System Sp. z o.o. z siedzibą w Gdańsku (zwaną dalej „Producentem”) na rzecz instalatorów, integratorów oraz użytkowników końcowych (zwanych dalej „Nabywcami”).
2. Wsparcie techniczne dotyczy wyłącznie urządzeń znajdujących się w aktualnej ofercie Producenta.
3. Regulamin stanowi integralną część Ogólnych Warunków Dostawy (OWD) Producenta i reguluje relacje w zakresie usług w nich wymienionych.
4. Wsparcie techniczne świadczone przez Producenta ma charakter wyłącznie doradczy, konsultacyjny i pomocniczy (asysta techniczna).
5. Dopuszcza się realizację wsparcia technicznego zarówno w formie zdalnej, jak i bezpośrednio na obiekcie (w miejscu instalacji).

§ 2. Warunki i zakres udzielania wsparcia technicznego

1. W okresie trwania gwarancji bezpłatnej diagnostyce podlegają wyłącznie usterki systemów zakupionych bezpośrednio u Producenta lub w jego autoryzowanej sieci dystrybucji.
2. W przypadku, gdy przeprowadzona przez Producenta diagnostyka (zdalna lub na obiekcie) wykáže, że zgłoszona usterka nie wynika z wady urządzenia, lecz jest skutkiem:
 - a) błędów montażowych, instalacyjnych lub konfiguracji wykonanej przez osoby trzecie,
 - b) uszkodzeń mechanicznych, przepięć, zalania lub innych czynników zewnętrznych,
 - c) nieprawidłowej eksploatacji lub braku odpowiedniej konserwacji,
 - d) braku jakiegokolwiek usterki po stronie sprzętu lub oprogramowania Producenta,
 - e) którejkolwiek z okoliczności, wskazanych w OWD, powodujących wyłączenie odpowiedzialności gwarancyjnej Producenta,

Nabywca zostanie obciążony kosztami przeprowadzonej diagnostyki (oraz ewentualnego dojazdu na obiekt) zgodnie ze stawkami określonymi w Cenniku (Załącznik nr 1).

3. Usługami świadczonymi odpłatnie według aktualnego Cennika (stanowiącego Załącznik nr 1 do niniejszego Regulaminu) są w szczególności:

- a) wszelkie prace związane z uruchomieniem systemu, programowaniem urządzeń oraz aktualizacją oprogramowania
- b) wszelkie usługi wsparcia technicznego i diagnostyki świadczone po upływie okresu gwarancji.

4. Cennik obejmuje wynagrodzenie za usługi świadczone w podstawowych godzinach pracy serwisu. Usługi świadczone poza tymi godzinami wyceniane są indywidualnie.

§ 3. Kanały komunikacji, zgłoszenia i godziny pracy

1. Zgłoszenia techniczne i serwisowe przyjmowane są wyłącznie poprzez następujące kanały:

- a) Poczta elektroniczna: support@ambientsystem.pl
- b) Formularz zgłoszeniowy: dedykowany formularz dostępny na stronie internetowej Producenta.

2. Podstawowe godziny pracy serwisu obejmują dni robocze (poniedziałek – piątek) w godzinach 08:00 – 16:00 (CET/CEST). Świadczenie usług poza tymi godzinami oraz w dni wolne od pracy wymaga odrębnych ustaleń (w tym co do wynagrodzenia należnego Producentowi) oraz potwierdzenia akceptacji tych ustaleń przez Nabywcę (na piśmie lub poprzez wskazany e-mail).

3. Nabywca dokonujący zgłoszenia zobowiązany jest do przekazania następujących danych:

- a) Pełną nazwę i adres firmy Nabywcy oraz numer NIP;
- b) Dane osoby kontaktowej (imię, nazwisko, numer telefonu, adres e-mail);
- c) Nazwę oraz dokładną lokalizację obiektu;
- d) Numery seryjne zgłaszanych urządzeń;
- e) wersję firmware, logi zdarzeń oraz plik konfiguracji systemu (jeżeli konieczne);
- f) Szczegółowy opis zakresu oczekiwanej usługi.

4. Prognozowany termin realizacji zostanie wskazany przez Producenta w reakcji na dokonane zgłoszenie.

§ 4. Procedura zamówień i rozliczeń usług

1. Usługa realizowana jest każdorazowo na podstawie zlecenia e-mail Nabywcy lub zgłoszenia przez formularz na stronie www Producenta. W przypadku usług płatnych Nabywca zostaje poinformowany o obowiązku odpłatności przed przystąpieniem do działań, wraz ze wstępną prognozą kosztów. Prognoza ta nie stanowi wiążącej oferty

Producenta co do wykonania usługi, a rzeczywisty koszt usługi (w szczególności w przypadku usług zdalnych) zostanie ustalony w oparciu o ostateczny zakres prac stwierdzony protokołem odbioru lub raportem z wykonanych prac. .

2. Rozliczenie i wynagrodzenie ustalane są wg poniższych zasad:

- a) Usługi na obiekcie: wykonanie usługi potwierdzone jest protokołem odbioru podpisanym przez obie strony. W przypadku braku zastrzeżeń uznaje się, że prace wykonano w sposób właściwy.
- b) Usługi zdalne: ostateczna kwota ustalana jest po zakończeniu sesji na podstawie raportu z wykonania prac przesłanego pocztą elektroniczną do Nabywcy.

3. Na podstawie protokołu odbioru lub raportu z wykonanych prac Producent wystawia fakturę VAT z 14-dniowym terminem płatności, liczonym od dnia jej wystawienia.

§ 5. Warunki realizacji usług zdalnych oraz wsparcia na obiekcie

1. Wsparcie zdalne: Realizacja wsparcia w formie zdalnego dostępu odbywa się na poniższych warunkach:

- a) Dozwolone jest wyłącznie korzystanie z programów TeamViewer lub AnyDesk. Pracownik Producenta wykonuje czynności wyłącznie pod nadzorem Nabywcy (lub jego upoważnionego przedstawiciela).
- b) Czas świadczenia usługi naliczany jest od momentu nawiązania połączenia zdalnego za pośrednictwem wybranego oprogramowania lub połączenia telefonicznego.
- c) Nabywca zobowiązany jest do zapewnienia stabilnego i szybkiego łącza internetowego umożliwiającego płynny przebieg sesji oraz sprawne przesyłanie plików.
- d) Komputer Nabywcy musi spełniać wymagania techniczne: system Windows 7 lub nowszy, czasowe wyłączenie/wstrzymanie oprogramowania antywirusowego na czas sesji lub skonfigurowanie wyjątków w zaporze sieciowej (Firewall), udzielenie uprawnień do instalacji narzędzi diagnostycznych oraz zgoda na tymczasową modyfikację ustawień karty sieciowej (NIC).

2. Wsparcie na obiekcie i uruchomienia: Realizacja wsparcia w miejscu instalacji odbywa się na poniższych warunkach:

- a) Dopuszcza się świadczenie usług serwisowych i diagnostycznych bezpośrednio w lokalizacji obiektu wskazanej przez Nabywcę.
- b) Nabywca zobowiązuje się do zapewnienia bezpiecznych i higienicznych warunków pracy oraz swobodnego dostępu inżynierów Producenta do urządzeń i instalacji.
- c) Nabywca zobowiązany jest do oddelegowania wykwalifikowanego pracownika lub zapewnienia obecności upoważnionego przedstawiciela na miejscu przez cały czas trwania prac.
- d) Instalacja oraz urządzenia zostaną przygotowane zgodnie z wytycznymi przekazanymi przez inżyniera Producenta (dotyczy uruchomienia systemu).

§ 6. Wyłączenie odpowiedzialności

1. Świadczone usługi nie obejmują fizycznych prac instalacyjnych (np. układania okablowania, montażu urządzeń), chyba że odrębne pisemne ustalenia stron stanowią inaczej.
2. Producent nie ponosi odpowiedzialności za jakiegokolwiek szkody osobowe, rzeczowe, bezpośrednie lub pośrednie (w tym utracone korzyści, kary umowne za opóźnienia w odbiorach, niekontrolowane alarmy czy brak zadziałania systemu) wynikłe w związku z udzielanym wsparciem technicznym.
3. Producent nie odpowiada za szkody powstałe w wyniku działania siły wyższej, czynników zewnętrznych (np. przepięć elektrycznych, zalań) lub ingerencji i modyfikacji systemu dokonanych przez osoby nieuprawnione.
4. Dodatkowe przypadki wyłączenia lub ograniczenia odpowiedzialności Producenta zostały wskazane w OWD.

§ 7. Ochrona danych osobowych (RODO)

1. Administratorem danych osobowych Nabywców oraz osób wskazanych do kontaktu jest Ambient System Sp. z o.o. z siedzibą w Gdańsku (Producent).
2. Administrator przetwarza dane przekazane w zgłoszeniu (e-mail / formularz), w szczególności: imię, nazwisko, numer telefonu, adres e-mail oraz dane służbowe (NIP, nazwa firmy).
3. Dane przetwarzane są w celu: realizacji usług wsparcia i serwisu (art. 6 ust. 1 lit. b RODO), wypełnienia obowiązków prawnych i podatkowych (art. 6 ust. 1 lit. c RODO) oraz ustalenia, dochodzenia lub obrony roszczeń (art. 6 ust. 1 lit. f RODO).
4. Logi zdarzeń oraz pliki konfiguracyjne przekazane przez Nabywcę mogą zawierać dane techniczne. Producent wykorzystuje je wyłącznie w celach diagnostycznych i usuwa po zakończeniu analizy.
5. Podczas sesji zdalnej (TeamViewer/AnyDesk) pracownik Producenta ma wgląd w pulpit komputera Nabywcy. Nabywca zobowiązany jest do zamknięcia przed rozpoczęciem sesji wszelkich aplikacji zawierających dane poufne lub osobowe.
6. Dane mogą być powierzone podmiotom współpracującym z Producentem (dostawcy IT, biura rachunkowe, firmy kurierskie) wyłącznie w zakresie niezbędnym do realizacji usług.
7. Każdej osobie przysługuje prawo dostępu do danych, ich sprostowania, usunięcia, ograniczenia przetwarzania, przenoszenia danych oraz wniesienia skargi do Prezesa UODO.
8. Dane przechowywane są przez okres niezbędny do realizacji usługi oraz czas wymagany przepisami prawa podatkowego i terminami przedawnienia roszczeń.

§ 8. Postanowienia końcowe

1. Producent zastrzega sobie prawo do wprowadzania zmian w niniejszym Regulaminie.

2. W sprawach nieuregulowanych niniejszym Regulaminem stosuje się postanowienia Ogólnych Warunków Dostawy (OWD) Producenta oraz przepisy Kodeksu Cywilnego.

Załącznik nr 1 – Cennik usług wsparcia technicznego i usług dodatkowych

Wszelkie usługi wchodzące w zakres płatnego wsparcia technicznego będą rozliczane zgodnie z poniższym taryfikatorem (stawki netto w PLN):

Rodzaj usługi	Stawka netto (PLN)	Warunki realizacji / Jednostka miary
Wsparcie serwisowe (na obiekcie)	5 000,00 zł	Dzień pracy inżyniera serwisu (do 8h w ciągu jednej doby). Każda kolejna rozpoczęta godzina uprawnia do naliczenia pełnej stawki ryczałtowej za kolejną dobę. Kwota zawiera koszty dojazdu i zakwaterowania.
Wsparcie zdalne (godzinowe)	350,00 zł	Za każdą rozpoczętą godzinę pracy (diagnostyka pogwarancyjna, dodatkowe programowanie, aktualizacje, firmware).
Uruchomienie zdalne smartVES	2 000,00 zł	Stawka ryczałtowa za uruchomienie.
Uruchomienie zdalne mini/midiVES	1 000,00 zł	Stawka ryczałtowa za uruchomienie.
Szkolenie dedykowane	2 000,00 zł	Dedykowane szkolenie techniczne w miejscu wskazanym przez Nabywcę.